25
Verdwijnen van de blauwe envelop

Aan de orde is het **VSO Reactie op het bericht dat de Nationale ombudsman een onderzoek doet naar het verdwijnen van de blauwe envelop (34196, nr. 21)**.

De **voorzitter**:
De bijdrage van de heer Van Dijck hebben wij al gehoord. Hij riep zojuist: dat willen wij niet.

Voor dit debat hebben zich zeven deelnemers van de zijde van de Kamer aangemeld. Zij hebben twee minuten spreektijd. Een hartelijk woord van welkom aan de staatssecretaris van Financiën.

☐

De heer **Omtzigt** (CDA):
Voorzitter. Wie had dat gedacht, het laatste debat van het jaar, en het land wil de blauwe envelop handhaven. Dit heeft echter een zeer serieuze ondertoon, want de envelop wordt niet afgeschaft omdat er geen belastingen meer zijn, maar omdat iedereen achter de computer zou zitten, wat niet het geval is.

De staatssecretaris schrijft dat de definitieve beschikking toeslagen over 2015 pas vanaf het tweede kwartaal van 2016 verstuurd zal worden. Dat is logisch, want de Belastingdienst beschikt nog helemaal niet over de inkomensgegevens over 2015; voor april doen wij hopelijk aangifte. Dat zit anders met de definitieve beschikking toeslagen over de jaren 2012, 2013 en 2014. Het lijkt erop dat die wel vanaf 1 januari 2016 enkel en alleen digitaal verzonden zullen worden. Klopt dat?

Na de digitale beschikking komt er alleen nog een brief als er sprake is van een voorstel voor een betalingsregeling. Dat is geen oplossing. Dat leidt vooral tot roodgloeiende telefoons bij de Belastingtelefoon, want je moet betalen, terwijl je niet weet waarom. Hoe lang gaat de staatssecretaris de betalingsregeling nog per post sturen?

Ook niet beantwoord is de vraag hoe het staat met het monitoren of berichten gelezen worden. Als slechts 2 miljoen van de 12 miljoen mensen een berichtenbox hebben, hebben 10 miljoen van de 12 miljoen mensen die niet. Sommige mensen zullen berichten nog op Mijn toeslagen zien, maar de meeste elektronische post komt in een totaal vacuüm terecht. Meer dan de helft tot driekwart van de berichten heeft niet eens een bestemming. Dat moet je niet willen, zeker niet als de Nationale ombudsman nog een onderzoek doet. Vandaar de volgende motie.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat de regering voornemens is om vanaf 2016 definitieve vaststellingen toeslagen enkel en alleen nog digitaal te verzenden;

constaterende dat bijna niemand op de hoogte was van het feit dat twee jaar geleden een overgangstermijn is ingegaan en dat slechts een klein deel van de belastingplichtigen en toeslaggerechtigden de berichtenbox geactiveerd heeft;

constaterende dat de Nationale ombudsman een onderzoek is gestart naar het afschaffen van de blauwe envelop;

verzoekt de regering, in de eerste helft van 2016 de definitieve beschikkingen toeslagen ook per post te blijven sturen;

verzoekt de regering tevens, de Kamer in mei te informeren over de stand van zaken met betrekking tot de elektronische berichtenbox, het onderzoek van de ombudsman en of het opportuun is om onder bepaalde criteria definitieve beschikkingen alleen nog elektronisch te versturen,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**:
Deze motie is voorgesteld door de leden Omtzigt en Van Vliet. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 22 (34196).

De heer **Omtzigt** (CDA):
Tot slot. Wat zijn de brutoaantallen voor de mensen die een naheffing kunnen verwachten als gevolg van de Pechtold-heffing? Die vraag is niet beantwoord. Ik kijk nu even naar de D66-fractie. Door de extra novelle moeten alle getallen bij de loonadministratie veranderd worden, terwijl het gaat om heel kleine bedragen. Daar hoort een brutogetal bij voor de mensen die een naheffing krijgen. De staatssecretaris had toegezegd dat brutogetal te zullen doorgeven, maar dat is nog niet gebeurd. Wij ontvangen dat getal graag alsnog.

Voorzitter, mijn tijd is verstreken, anders had ik nog kunnen vertellen dat wij nog behoorlijk wat foutmeldingen krijgen over de werking van de berichtenbox. Als de staatssecretaris dat kan rechtzetten, kunnen de mensen die wél doen wat de staatssecretaris wil, in elk geval werken met hun berichtenbox ...

De **voorzitter**:
Dank u wel.

De heer **Omtzigt** (CDA):
... want als je via de e-mail voor verschillende mensen de belasting regelt, dus ook voor je kinderen of je opa, moet je alle berichtenboxen openen.

De **voorzitter**:
De heer Omtzigt blijft gewoon doorpraten. Het is ongelofelijk.

☐

Mevrouw **Neppérus** (VVD):
Voorzitter. De brief van de staatssecretaris die de aanleiding is voor dit VSO, is een goede stap in de richting van het

omgaan met mensen die nog niet helemaal in het computertijdperk zitten. Als ik lees over de voorlopige beschikking en over de voorschotten voor de toeslagen, blijft bij mij toch een beetje het gevoel zitten dat er ook ruimte moet zijn voor mensen die echt nog niet digitaal kunnen gaan en die de waarschuwing van een paar jaar geleden net als ik niet gezien hebben. Moeten wij die niet tegemoetkomen, door ervoor te zorgen dat er gewoon nog met papier kan worden gewerkt? Het is mooi dat al 97% van de mensen de aangifte inkomstenbelasting digitaal doet, maar er zullen toch nog stappen moeten worden gezet. Graag wat maatwerk met de toeslagen, in ieder geval de eerste tijd.

☐

De heer **Tony van Dijck** (PVV):
Voorzitter. Ik ben blij met de woorden van mevrouw Neppérus, dat zij vindt dat de staatssecretaris te hard van stapel loopt, want dan steunt zij waarschijnlijk mijn motie. De overheid is er voor de burger, en niet andersom. Het lijkt erop dat de staatssecretaris de digitalisering van de belastingen de mensen door de strot probeert te duwen: digitaal omdat het moet, en niet omdat het kan. Tegelijk zegt de staatssecretaris dat de invoering verantwoord moet zijn en dat mensen niet buiten de boot moeten vallen. Mensen die nog niet klaar zijn, hebben pech en moeten maar hulp zoeken, zo staat in de brief. Zo ga je niet met belastingbetalers om. Wat de PVV betreft, moet de blauwe envelop beschikbaar blijven voor iedereen die dat wil.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat de regering heeft ingezet op volledig digitaal berichtenverkeer tussen Belastingdienst en burgers;

overwegende dat de invoering op verantwoorde wijze moet gebeuren;

overwegende dat er altijd mensen zijn die liever een blauwe envelop blijven ontvangen, onder wie een grote groep ouderen;

verzoekt de regering, de mogelijkheid te creëren voor belastingplichtigen om, naast de digitale berichtgeving, te blijven kiezen voor de blauwe envelop,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**:
Deze motie is voorgesteld door het lid Tony van Dijck. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 23 (34196).

☐

De heer **Van Weyenberg** (D66):
Voorzitter. Het verdwijnen van de blauwe envelop is een ingrijpende wijziging. Mijn fractie deelt de stip op de horizon van de staatssecretaris. Uiteindelijk is digitale communicatie de toekomst, maar die transitie moet wel met de grootste zorgvuldigheid worden vormgegeven. Mijn fractie vindt het daarom uitstekend dat de Nationale ombudsman meekijkt en een onderzoek uitvoert. In de transitiefase zijn maatwerkoplossingen cruciaal. De mogelijkheid voor burgers voor wie geen andere oplossing voorhanden is dan een papieren exemplaar, bijvoorbeeld voor de voorschotbeschikking 2016, vinden wij een goed voorbeeld daarvan.

Ik heb nog wel enkele vragen. De staatssecretaris geeft in zijn brief geen uitsluitsel hoelang deze oplossing beschikbaar blijft. De heer Omtzigt diende daarover een motie in, waarin hij al een bepaalde periode noemt. Mijn vraag aan de staatssecretaris is überhaupt hoelang deze oplossing beschikbaar blijft. Als dat nog niet bekend is, wordt de Kamer dan wel meegenomen in deze keuzes, zeker als kwetsbare groepen geen maatwerkoptie meer krijgen?

De Ombudsman heeft terecht gevraagd naar de scripts van de Belastingtelefoon met betrekking tot de mogelijkheid om toch een papieren kopie te ontvangen. Wat is daarmee gedaan?

Er ligt een belangrijke rol voor de Tweede Kamer om zorgvuldig toe te zien op deze transitie. Ik ga ervan uit dat de staatssecretaris de frequentie en de kwaliteit van de informatie over de transitie ook aan de Kamer blijft sturen. Mijn fractie is blij met het aanbod van de staatssecretaris in de brief om een technische briefing door de Belastingdienst te laten organiseren zodat de Kamer beter weet wat er speelt.

De heer **Tony van Dijck** (PVV):
Ik zie dat er geen motie komt. Dat is jammer. De heer Van Weyenberg heeft de mond vol over maatwerk, maar ik lees in diezelfde brief dat er mensen zijn die vragen om een blauwe envelop, maar worden afgewezen omdat zij tenslotte een computer thuis hebben en het dus ook digitaal kunnen ontvangen. Er zijn ook mensen die vanuit privacyoverwegingen — dat is ook iets waar D66 zo voor staat — niet willen dat die gegevens over de digitale snelweg gaan. Zij willen de blauwe envelop blijven ontvangen en het handmatig blijven doen. Wat zegt D66 als privacygoeroe tegen die mensen?

De heer **Van Weyenberg** (D66):
Nu word ik in dit laatste debat ook nog tot goeroe verheven. De dag wordt steeds mooier. Ik vroeg de staatssecretaris niet voor niets naar de scripts als het gaat om maatwerk en wanneer dat wordt toegestaan.

De heer **Tony van Dijck** (PVV):
In de brief staat heel duidelijk dat maatwerk in een groot aantal gevallen wordt afgewezen. Je moet echt kunnen aantonen dat je 70-plus en digibeet bent en dat je geen computer, geen naaste familie en geen buren hebt. Dan wordt eventueel maatwerk toegepast. Ik wijs op privacyoverwegingen. U hebt een computer en wilt het digitaal. U, mijnheer Van Weyenberg, wilt die blauwe envelop handhaven. Dat kan nu niet. Vindt u dat dit moet kunnen of niet?

De heer **Van Weyenberg** (D66):
Ik vind dat digitale communicatie op zich absoluut de toekomst is. Dat moet overigens ook altijd veilig. Mijn vraag ging over de groep die het echt niet kan en die daarvoor

moverende redenen heeft. Hoe gaat de Belastingdienst daarmee om en is dat in de praktijk niet te strikt? Dat is exact de vraag die ik de staatssecretaris zojuist heb gesteld.

☐

De heer **Bashir** (SP):
Voorzitter. Er zijn heel veel mensen die geen computer hebben en dus ook niet op digitale wijze via de digitale snelweg met de overheid kunnen communiceren. De staatssecretaris heeft nu gezegd dat hij die mensen tegemoet wil komen. Hij gaat de papieren blauwe enveloppen in stand houden. Het probleem blijft echter dat die mensen voor de Belastingdienst moeten beargumenteren waarom zij ervoor kiezen om op papier aangifte te blijven doen. Zij moeten dan aangeven dat zij geen computer hebben, dat zij geen vrienden hebben en dat zij het niet kunnen. Ik vind dat veel te ver gaan. Mensen moeten de Belastingdienst gewoon kunnen bellen om te zeggen dat zij op papier met de Belastingdienst willen communiceren. En dat moet dan gewoon door de Belastingdienst gehonoreerd worden. De Belastingdienst moet niet doorvragen of zij vrienden, kennissen of iemand anders hebben die met een computer kan omgaan. Daarom dien ik de volgende motie in.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat de Belastingdienst al 120.000 keer is gebeld over het verdwijnen van de blauwe envelop;

overwegende dat nu al 15.000 personen een papieren voorschotbeschikking hebben ontvangen, omdat zij digitaal niet vaardig zijn en geen hulp uit hun omgeving kunnen krijgen;

verzoekt de regering om papieren kopieën te verstrekken aan iedereen die aangeeft niet op digitale wijze met de Belastingdienst te kunnen communiceren,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**:
Deze motie is voorgesteld door het lid Bashir. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 24 (34196).

De heer **Bashir** (SP):
Tot slot heb ik nog een vraag naar aanleiding van de laatste alinea van het verslag van het schriftelijk overleg. Daarin geeft de staatssecretaris aan dat hij vooraf met de Kamer in overleg gaat als berichtenstromen alleen nog digitaal gedaan zullen worden. In het overzichtje wordt daarbij de aanslag niet genoemd. Als eerst met de Kamer overlegd wordt voordat nieuwe berichtenstromen uitsluitend nog op een digitale manier gedaan worden, ga ik ervan uit dat dat over alles gaat. Ik zal op dit punt dan ook geen motie indienen. Ik denk dat de staatssecretaris namelijk alleen is vergeten het woordje "aanslag" in het rijtje te zetten.

De heer **Omtzigt** (CDA):
We hebben in deze Kamer eind juni een wetsvoorstel behandeld. Dat wetsvoorstel ging over de afschaffing van de blauwe envelop. Die wet was maar voor één ding nodig. De wet was niet nodig om het mogelijk te maken om vaker elektronisch aangifte te doen, want dat kon zonder wet. De wet was nodig om de elektronische aangifte en elektronische papieren verplicht te stellen en daarmee de papierstroom af te schaffen. De collega's van de PVV, die nu commentaar hebben, hebben voor dat wetsvoorstel gestemd. Hetzelfde geldt voor de collega's van D66 en van de SP. Heeft de collega van de SP nu spijt? De staatssecretaris moet namelijk echt in opperste verwarring zijn, want al deze partijen hebben voor deze wet gestemd, maar lopen nu moties in te dienen om papier toch weer tot in het oneindige te handhaven. Dat laatste vinden wij ook. Maar waarom hebben zij dan niet tegen het wetsvoorstel gestemd?

De heer **Bashir** (SP):
De SP is niet tegen modernisering en niet tegen digitalisering. Het wetsvoorstel maakte digitalisering mogelijk. Ik besef dat er op dit moment een vrachtwagen aan blauwe enveloppen per dag bij de Belastingdienst verstuurd wordt. Dat zijn heel veel blauwe enveloppen, die bij het oud papier belanden en niet gelezen worden. Er zijn heel veel mensen die graag alleen nog maar digitaal met de Belastingdienst willen communiceren. Wij vinden dus dat mensen daar gebruik van moeten kunnen maken, als dat kan. Wij zijn voor modernisering. Tegelijkertijd vinden wij dat de staatssecretaris een uitzondering moet maken voor een beperkte groep mensen die uitsluitend op papier wil communiceren. Dat was ook de kern van mijn inbreng bij het wetgevingsoverleg.

De heer **Omtzigt** (CDA):
Het wetsvoorstel ging niet over de mogelijkheid om elektronisch dingen te kunnen versturen. Zonder wetsvoorstel kon die mogelijkheid al door iedereen gebruikt worden. Meer dan 90% doet bijvoorbeeld al elektronisch aangifte. Maar met het wetsvoorstel werd de verplichting ingevoerd om alles elektronisch te gaan doen. Daar heeft de SP voorgestemd. Tot mijn vreugde neemt de SP daar nu afstand van. Het wordt namelijk allemaal in no time ingevoerd. Maar laat de heer Bashir dan ook eerlijk zeggen dat hij beter tegen dat wetsvoorstel had kunnen stemmen.

De heer **Bashir** (SP):
Hier wordt een raar beeld gecreëerd van het wetsvoorstel. Volgens mij hebben we verschillende wetsvoorstellen gelezen. Ik lees in het wetsvoorstel dat aan de staatssecretaris mogelijkheden worden gegeven om voor bepaalde doelgroepen alles op papier te blijven doen. Dat is ook wat de staatssecretaris inmiddels heeft besloten. Mensen kunnen aangeven dat zij om wat voor reden dan ook niet kunnen communiceren met de Belastingdienst. Wij willen dat daarbij niet aangegeven hoeft te worden waarom mensen daarvoor kiezen. Wij willen dat ouderen of mensen die geen computer hebben, gewoon een telefoontje kunnen plegen met de Belastingdienst, om te zeggen dat zij de blauwe envelop willen blijven ontvangen.

De heer **Van Weyenberg** (D66):
Tegen de heer Omtzigt zeg ik dat ik net geen motie heb ingediend, dus zijn opmerking was feitelijk niet correct. Ik heb ook een vraag aan de heer Bashir. Het wetsvoorstel over het elektronisch berichtenverkeer waar het CDA in de senaat voor heeft gestemd, is dat hetzelfde wetsvoorstel als waar wij het vandaag over hebben of is dat een ander wetsvoorstel?

De heer **Bashir** (SP):
Ik ben ondertussen ook de weg kwijt bij het CDA. Hier zijn ze voor en daar zijn ze weer tegen. Overigens geldt dat ook voor D66. Bij het Belastingplan was zij voor en vervolgens is zij weer tegen. Ik ben het overzicht een beetje kwijt. Volgens mij zijn wij allemaal toe aan de kerst.

De **voorzitter**:
Het is een overzichtelijke discussie. Het woord is aan de heer Van Vliet, voor zijn 30 seconden.

☐

De heer **Van Vliet** (Van Vliet):
Voorzitter. Ik was van het begin af aan positief over de wet. Vandaar ook de volgende positieve motie.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat het een goede zaak is dat het berichtenverkeer tussen Belastingdienst en belastingplichtigen langs wettelijke weg is gedigitaliseerd;

overwegende dat voor dit berichtenverkeer een pc, internet, digitale vaardigheid of — bij ontbreken van dat alles — betrouwbare hulp van buitenaf noodzakelijk is;

overwegende dat er altijd een groep mensen overblijft die niet iemand uit de naaste omgeving via een DigiD-machtiging hun zaken kunnen laten regelen;

overwegende dat in de discussies tot nu toe nog steeds niet voor 100% gegarandeerd is dat deze mensen terechtkunnen bij een kantoor van de Belastingdienst op basis van schriftelijke correspondentie;

verzoekt de regering, zonder voorbehoud te garanderen dat mensen die aantoonbaar vastlopen in het systeem, schriftelijk hun zaken met de Belastingdienst kunnen blijven regelen,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**:
Deze motie is voorgesteld door het lid Van Vliet. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 25 (34196).

☐

De heer **Groot** (PvdA):
Voorzitter. De Partij van de Arbeid steunt de geleidelijke overgang naar zo veel mogelijk digitale communicatie door de Belastingdienst, maar mensen die dat niet kunnen, moet maatwerk geboden worden. Dat moet ook kunnen bestaan uit een papieren kopie. Ik heb geen motie, maar ik wil wel van de staatssecretaris horen dat de drempel om een papieren kopie te krijgen van de Belastingdienst niet te hoog mag zijn. Kan de staatssecretaris toezeggen dat tegen mensen die daar per telefoon om vragen, niet wordt gezegd dat dat er alleen bij hoge uitzondering een papieren kopie wordt gestuurd, maar dat geantwoord wordt: ja, als u dat echt wilt, dan kan dat? Het gaat om een betrekkelijk kleine groep mensen. De staatssecretaris zegt zelf in het schriftelijk verslag dat het humeur van de mensen die de Belastingtelefoon bellen, snel verbetert als zij horen dat zij toch een papieren kopie kunnen krijgen. Graag hoor ik hierover wat warme woorden van de staatssecretaris. Is hij bereid om een instructie met een dergelijke strekking te geven aan de medewerkers van de Belastingdienst?

De **voorzitter**:
Tot zover de termijn van de Kamer. Kan de staatssecretaris reeds antwoorden op de vier moties die wij op papier hebben ontvangen? De staatssecretaris gaat meteen antwoord geven en dat waarderen we.

☐

Staatssecretaris **Wiebes**:
Voorzitter. De heer Omtzigt had natuurlijk gelijk dat het hele wetsvoorstel overbodig was geweest als we de opt-out systematisch zouden honoreren, maar soms is een opt-out wel aan de orde. De heer Van Weyenberg sprak over een stip op de horizon. De Belastingdienst is er natuurlijk op uit om alle menskracht in te zetten op controle en dienstverlening en niet op enveloppen. De meeste hulpvragenden zijn uiteindelijk met digitaal beter af, omdat zij digitale vragen hebben. Bij een overweldigende meerderheid van mensen die fiscale hulp nodig hebben, gaat het om mensen die het stelsel te ingewikkeld vinden en er niet uitkomen. Dat is al tientallen jaren zo. Die mensen zijn gebaat bij digitalisering, want aan hen kan op afstand hulp worden geboden. Zij hebben dan ook alles bij de hand. Niks is meer zoek en informatie en tips over hoe het moet, zijn online beschikbaar. Wie weleens bij Hulp bij belastingaangifte rondwandelt, ziet daar mensen met boodschappentassen vol formulieren, waarvan er vaak nog net één ontbreekt. Het kan ook wel, want 96% van de Nederlandse huishoudens heeft inmiddels snel internet. Drie kwart van de mensen boven de 65 jaar zit dagelijks op het web. De Denen zijn een beetje ons voorbeeld.

Zoals heel veel woordvoerders hier zeggen, staat niet iedereen altijd helemaal te trappelen. Bij sommige mensen veroorzaakt het ongerustheid en er zijn mensen die er echt schrikbeelden bij hebben. Er zijn ook mensen die zich melden en zeggen: ik weet wel dat ik tot nu toe hulp heb gevraagd bij fiscale zaken, maar het feit dat ik het niet meer zelf kan afhandelen als ik dat zou willen, geeft mij gewoon een gevoel van gebrek aan autonomie. Opvallend genoeg komen heel veel vragen over digitale communicatie van mensen die al lang om hulp vragen en ergens in het netwerk worden geholpen, maar die hierdoor toch een onaange-

naam gevoel hebben gekregen. Dit is dus iets wat niet van de ene op de andere dag kan. Dat is belangrijk en het vergt aandacht.

Er is ook uitspraak van de heer Omtzigt die ik zeker niet onderschrijf en dat is dat dit in "no tempo" wordt ingevoerd. Dit wordt op geen enkele manier in "no tempo" ingevoerd. Dit gaat stap voor stap. Wij verwachten dat het traject tot 2022 zal lopen. Nu verloopt de voorschotbeschikking toeslagen digitaal. Dat is een niet-kritieke stroom. De definitieve toekenningen van toeslagen is op dit moment nog wel een kritieke stroom. Als je het niet met de definitieve toekenning eens bent, moet je er namelijk binnen zoveel tijd op reageren. Strikt genomen mag het volgens de regeling, maar die stroom vindt nog niet digitaal plaats. Het gaat even stap voor stap. Ik heb beide Kamers toegezegd dat bij de dingen waarbij de tijd kritiek kan zijn, het succes eerst bewezen moet zijn.

In 2016 is het aantal wat dat betreft niet groot. Dat haastige tempo is er niet. Het gaat dan alleen om de definitieve toekenning van de toeslagen, en dan nog maar alleen als wij vorderingen hebben gemaakt met het activeren van de berichtenbox en indien wij aan mensen via de telefoon of op andere manieren maatwerk kunnen bieden. De volgende berichten komen pas in 2017 en later.

Toch zijn er mensen die hulp nodig hebben. Die zijn er gewoon. De Belastingdienst heeft daar natuurlijk een heel klein beetje ervaring mee. De afgelopen decennia hebben wij een enorme infrastructuur ontwikkeld om mensen op allerlei manieren te helpen. Tot nu toe ging het daarbij altijd om het ingewikkelde stelsel. Als wij mensen niet afhankelijk willen maken van hulp, is digitale communicatie nog niet onze grootste zorg. Dan is het stelsel onze grootste zorg. Bijna 80% van de belastingplichtigen heeft zonder digitale communicatie al enige vorm van ondersteuning nodig.

De infrastructuur is ingewikkeld. 125 toeslagservicepunten en honderden organisaties in Nederland spannen zich in om mensen te helpen met hun aangifte. Honderden! En toch kan dat voor mensen op een bepaalde manier niet genoeg zijn, zeker in de overgangsfase. Daarom hebben we gezegd dat maatwerk mogelijk is waar het niet anders kan. Dat is natuurlijk altijd een beetje schipperen, want als het voor iedereen op aanvraag en opt-out beschikbaar is, heeft de heer Omtzigt gelijk als hij zich afvraagt waarom we die wet dan hebben gemaakt. Dan is het dus niet verplicht, maar vrijwillig. Maar als we nooit maatwerk doen, gaat het fout. En als de Belastingdienst zijn klanten verliest, verliezen de klanten de Belastingdienst en dan hebben we een groot probleem. Overigens heeft de Belastingdienst dan in eerste instantie een probleem. Laten we dat vaststellen. We kunnen dus niet zonder maatwerk. Ik ben er niet helemaal van overtuigd dat privacy de reden is, want de bescherming zou elektronisch een stuk beter moeten zijn dan wanneer het in een envelop in een brievenbus wordt gegooid. Zeker in trapportalen is de privacy niet gewaarborgd.

Hoe zit het dan verder? We hebben geen vliegende haast. We hebben geen dwingend tijdpad. We nemen de volgende stap zodra dat verantwoord is. We blijven gedurende die tijd maatwerk leveren waar het echt nodig is. En ja, daar moet je wel af en toe voor doorvragen want, nogmaals, als we iedereen de mogelijkheid tot maatwerk zouden bieden, hadden we de wet net zo goed niet kunnen maken. Voor iedereen maatwerk leveren, gaat gewoon fout. Dat weten we zeker. Er zijn verschillende vragen over gesteld. Ik meen dat mevrouw Neppérus als eerste het toverwoord "maatwerk" gebruikte. Ik heb de heer De Groot het ook horen noemen. Dat is waar het naartoe moet. Ik kan echter niet definiëren wanneer wel en wanneer niet. We kunnen niet het telefoonscript precies gaan ontrafelen. De Belastingdienst heeft inmiddels voor 16.000 gevallen bepaald dat zij, op basis van de informatie die is verschaft, het beste bediend kunnen worden met maatwerk. Dat is dan niet alleen in het belang van degenen die dat maatwerk krijgen, maar het is ook in het belang van de Belastingdienst. Daardoor blijven we contact met elkaar houden en worden de belastinggelden uiteindelijk geïnd.

Ik meen dat ik de heer Omtzigt antwoord heb gegeven op zijn vraag over de definitieve toekenning van toeslagen over eerdere jaren. Hoelang is dat maatwerk, in het geval het per post gaat, nog nodig? We gaan dat gewoon zien. Laten we daar nu niet een gouden einddatum aan koppelen, want dan zouden we ons misschien kunnen vergissen. Laten we gewoon het succes oogsten als dat er is en eventjes langer wachten als het succes uitblijft. Dat is echt het verstandigste.

De heer **Omtzigt** (CDA):
De staatssecretaris heeft mij in verwarring gebracht. In de brieven en ook in zijn inleiding, in een tussenzin, zegt hij dat in 2016 — het jaar dat over twee weken begint — alle definitieve aanslagen alleen nog per elektronische post worden verstuurd. Die komen dan in je berichtenbox terecht. Maar let wel, dat zijn dus kinderopvangtoeslagen uit het jaar 2012 waarover allang besloten had moeten worden. In die definitieve beschikking kan bijvoorbeeld staan: omdat uw kinderopvanginstelling niet erkend was, moet u alles terugbetalen, en: u moet in een keer €5.000 terugbetalen. Of er kan in staan: het zit er €5 naast. Dat laatste zal wel verrekend worden, maar als dat eerste gebeurt, is dat een zeer belangrijk gegeven voor een gezin. Dat is een tijdkritisch bericht, zoals de staatssecretaris zegt, want het heeft grote gevolgen voor het gezinsinkomen en men wil daar bezwaar tegen kunnen indienen als men het er niet mee eens is. Daarom was mijn verzoek — vooral omdat voorgaande jaren vaak probleemgevallen zijn en omdat de Ombudsman onderzoek doet — om voor die gevallen een paar maanden door te gaan met de post en ons daarover in mei te berichten. Dan kunnen we kijken of daar geen ongelukken gebeuren. Want anders gaat de Ombudsman concluderen dat we gewoon vooruit zijn gegaan. Is de staatssecretaris daartoe bereid?

Staatssecretaris **Wiebes**:
Volgens mij is dit zo'n beetje de motie van de heer Omtzigt. Zal ik de volgorde creatief omdraaien en nu eerst op de motie ingaan? Is dat het handigste? Zo ja, dan pak ik de motie er even bij. Uit mijn hoofd gezegd, wordt in de motie verzocht om twee dingen. Zo wordt de regering verzocht om in de eerste helft van 2016 de definitieve beschikkingen toeslagen ook per post te blijven versturen. Dat zijn de oudere jaren en dat kunnen verschillende jaren zijn. Ik heb juist geprobeerd om de verwarring te voorkomen door daarvan nu te zeggen dat dit een goed idee is, want dat zijn de tijdkritische dingen. In de beantwoording is er inderdaad wel enige verwarring over geweest. Die verwarring kan ook wel veroorzaakt zijn doordat in de regeling staat dat de

definitieve toekenning nu al digitaal kan. Maar dat is echt pas bij gebleken succes. We zullen dat het eerste halfjaar niet doen. Dat is te tijdkritisch. Ik zeg u dat bij dezen toe. Tegen dat deel van de motie heb ik dus geen bezwaar. Dank voor de vraag, want die onhelderheid bestond. Ik voldoe heel graag aan het verzoek om de Kamer in mei te informeren over de stand van zaken met betrekking tot de elektronische berichtenbox. Dan hebben we met de aangiften trouwens weer een tranche achter de rug, waardoor heel veel meer mensen de berichtenbox en DigiD zullen activeren. Ik weet wel zeker dat we het ook over het onderzoek van de Ombudsman gaan hebben. En de vraag of definitieve beschikkingen opportuun zijn onder bepaalde criteria, is precies de kernafweging. Ik rapporteer daar heel graag over. Het is mij een genoegen om dit aan het parlement toe te zeggen en hierover te rapporteren. Dit is ook heel belangrijk voor de Belastingdienst. Ik dank de heer Omtzigt voor zijn vraag. Uit respect voor de belastingbetaler, maar ook in het belang van de dienst laat ik het oordeel over deze motie aan de Kamer.

De **voorzitter**:
Dus u laat het oordeel over deze motie aan de Kamer?

Staatssecretaris **Wiebes**:
Ja. Ik ga nu proberen om terug te gaan naar de vragen, voor zover ik die nog niet heb beantwoord. Ik heb hier staan dat de berichtenbox volgens de heer Omtzigt een vacuüm is. Dat vacuüm wordt in ieder geval met 100.000 per week kleiner, dus dat gaat best hard. Ik denk dat de aangifteperiode dat nog zal versnellen, maar dat is precies wat we in de gaten moeten houden. Er zijn natuurlijk nog wel meer mogelijkheden om te bekijken hoe je er fiscaal voorstaat, maar dit is er wel een van. Voor de liefhebber zeg ik alvast dat dan ook de app beschikbaar komt.

Mevrouw Neppérus heeft het heilige codewoord uitgesproken. De heer Van Dijck heeft een motie. Op de vraag van de heer Van Weyenberg over maatwerk heb ik volgens mij al geantwoord. We gaan nog zien hoe lang die oplossing beschikbaar is. In ieder geval zolang dat verstandig is; dat is echt in ieders belang. Ik heb al eerder toegezegd dat ik op verschillende manieren aan de Kamer rapporteer als er stappen worden gezet. Ik heb daar zelfs in de Eerste Kamer nog toezeggingen over gedaan. Ik zal die ook voor de Tweede Kamer van toepassing verklaren. Ik denk dat ik mag veronderstellen dat de briefing van de Belastingdienst ongeveer gelijk is aan het tweede deel van de motie van de heer Omtzigt. Hiermee probeer ik deze twee belangrijke middenpartijen naar elkaar toe te praten.

Ik kom zo toe aan de opmerkingen van de heer Bashir, evenals aan de moties van de heer Van Vliet.

Ik zeg de heer Groot toe dat wij die drempel uiteraard niet te hoog moeten maken. Dat is echt cruciaal, anders verliezen we mensen in dit proces. Dit is een transitiefase, die best nog wel een aantal jaren zal duren. In die jaren moeten we iedereen aan boord houden. Het zal niet helemaal "U vraagt, wij draaien" zoals in een restaurant zijn, maar dat vroeg de heer Groot ook niet. Wij proberen dus op een nog verantwoorde manier voldoende ruimhartig te zijn, om mensen die anders in de knel lijken te komen, te blijven bedienen in deze transitieperiode, waarvan we — zo zeg ik de heer Groot — niet weten hoe lang die duurt.

De **voorzitter**:
Heel goed. Ik wil nu heel graag naar de moties, want we moeten dit niet te lang maken.

Staatssecretaris **Wiebes**:
Ik ook.

De heer **Bashir** (SP):
Een vraag over de toezegging van de staatssecretaris dat hij vooraf met de Kamer in overleg treedt als nieuwe berichtenstromen alleen nog digitaal zullen worden. Ik had gevraagd of daar het woordje "aanslagen" ook bij kan, dus of de Kamer vooraf wordt geïnformeerd als ze alleen nog maar digitaal worden opgestuurd. Dat staat namelijk niet in het lijstje met berichtenstromen van de staatssecretaris.

Staatssecretaris **Wiebes**:
U heeft het over de definitieve aanslag IB?

De heer **Bashir** (SP):
Inderdaad, de definitieve aanslag IB.

Staatssecretaris **Wiebes**:
Ik heb in de Eerste Kamer in ieder geval toegezegd om die nog minstens twee jaar op papier te doen, maar als dat vanaf 2017 of misschien zelfs 2018 niet meer gebeurt, wil ik dat best laten weten. Dat is belangrijk genoeg.

De heer **Bashir** (SP):
Dat is prima. Ik ga er in dat geval van uit dat deze toezegging eigenlijk voor alle berichtenstromen geldt. Dus als nieuwe berichtenstromen, welke ook, uitsluitend digitaal worden, zal de staatssecretaris dat eerst met de Kamer overleggen.

Staatssecretaris **Wiebes**:
Ik geloof dat er bij een fijnmazige telling zo'n 8.000 verschillende soorten berichten zijn. Laten we dit dus niet overdrijven. Op verzoek van de Kamer heb ik die toezeggingen eerder gedaan, maar wel met een zekere precisie gedefinieerd. Laat ik me daar gewoon netjes aan houden. Ik zal de toezegging die ik net heb gedaan, daarbij opnemen. Kan het zo? Op die manier houden we het een beetje behapbaar.

De **voorzitter**:
De moties?

Staatssecretaris **Wiebes**:
Inderdaad, de moties. De moties op stuk nr. 23 en stuk nr. 24 zijn volgens mij hetzelfde. De pure opt-out moet ik echt ontraden. Hiervoor stel ik de maatwerkbeschrijving en -toezegging die ik net heb gedaan, in de plaats.

In de motie op stuk nr. 25 van de heer Van Vliet wordt verzocht zonder voorbehoud te garanderen dat mensen die aantoonbaar vastlopen schriftelijk hun zaken met de Belastingdienst kunnen blijven regelen. Ik heb er sympathie voor, maar de criteria kunnen nog zodanig nader ingevuld worden dat ik het niet aandurf om deze motie te omarmen. Ik moet de tekst ontraden, maar tegen de heer Van Vliet zeg ik dat ik met de inschatting van de Belastingdienst en met de nog verantwoorde ruimhartigheid die ik net aan de heer Groot heb toegezegd, wel invulling wil geven aan zijn achterliggende verlangen. De termen in de motie, "zonder voorbehoud" en "aantoonbaar vastlopen" vind ik echter ingewikkeld. Mijn sympathie is aan de kant van de heer Van Vliet, maar om technisch-neuzelige redenen moet ik de motie toch ontraden. Ik glimlach dan wel in zijn richting.

De **voorzitter**:
Kijk, dat heeft hij dan in the pocket.

De heer **Tony van Dijck** (PVV):
Ik meen dat de Kamer de staatssecretaris heel breed heeft opgeroepen om wat ruimhartiger te zijn in het maatwerk. De heer Groot en mevrouw Neppérus hadden het er ook over. Dat zijn toch de coalitiepartners van de staatssecretaris. Zij zeiden ook dat de staatssecretaris niet zo flauw moet doen. Als iemand de moeite neemt om te bellen naar de Belastingdienst, eerst een kwartier in de wachtrij zit en vervolgens om een papieren envelop vraagt, doet de staatssecretaris in ik weet niet hoeveel procent van de gevallen moeilijk en krijgt die persoon de envelop niet. Dat is de oproep in mijn motie. Als mensen erom vragen, proactief de moeite nemen en zeggen dat ze graag een envelop willen met een bepaalde aanslag of toeslag, dan moet dat toch gewoon kunnen? Dat gebeurt nu echter niet. Daarom zei ik in mijn eerste termijn dat de staatssecretaris de mensen de digitalisering te veel door hun strot aan het duwen is. Dat slaat een keer keihard terug in zijn gezicht.

Staatssecretaris **Wiebes**:
We hebben een transitietraject. Hierin zijn de deadlines niet hard bevroren, juist om dit een kans te geven. Het gaat waarschijnlijk een jaar of zeven duren. Ik heb net toegezegd dat wij een verantwoorde ruimhartigheid zullen betrachten. Dat is al in 16.000 gevallen gebeurd. Ik vind dat de Belastingdienst dat tot nu toe heel netjes heeft gedaan.

De heer **Tony van Dijck** (PVV):
16.000 gevallen, dat klinkt als veel, maar het is niet ruimhartig als 150.000 mensen gebeld hebben en er in 16.000 gevallen een blauwe envelop is afgegeven. Ik wil graag weten hoeveel mensen gevraagd hebben om een blauwe envelop. Hoeveel mensen hebben die uiteindelijk gekregen? Ik vind dat 100% van alle mensen die de moeite nemen om te bellen naar de Belastingdienst en vragen om een blauwe envelop, bediend moet worden.

Staatssecretaris **Wiebes**:
Allerlei mensen bellen met allerlei soorten zorgen, soms ook over andere zaken, en met allerlei algemene vragen. Hoeveel mensen precies om een blauwe envelop vragen, heb ik niet bij de hand. Er is in ieder geval in 16.000 gevallen geoordeeld dat er maatwerk moest zijn. Daar zijn geen kruisverhoren aan te pas gekomen. Bij 16.000 gevallen was het verantwoord en verstandig om mensen nog een tijdje per post te bedienen. Dat vond ik heel netjes. Daar wil ik het bij houden, met mijn toezegging dat wij op een verantwoorde manier ruimhartig zullen zijn.

De heer **Bashir** (SP):
Ik vind het echt heel raar. De Belastingdienst en de staatssecretaris begeven zich op een pad waarop ze zich niet moeten begeven. Ik zie zo'n telefoongesprek voor me. Je moet dus tegen de Belastingdienst zeggen dat je geen familie, vrienden of computer hebt. Dan pas krijg je je blauwe brief. Ik vind dat echt te ver gaan. Ik vraag de staatssecretaris of hij daarvan wil afzien.

Staatssecretaris **Wiebes**:
Er zijn geen kruisverhoren aan de telefoon, maar er wordt wel bekeken of mensen op een andere manier hun belastingzaken kunnen regelen. Voor heel mensen is dat het geval. Dit is ook voor heel veel mensen een aanleiding om digitaal te gaan. De Belastingdienst is binnen de digitale overheid natuurlijk de voorloper. Er komen tijden dat wij de RDW-gegevens, de vraag of we donor willen worden en wat dan ook allemaal digitaal regelen. Verreweg de meeste ouderen in Nederland surfen dagelijks op het web. Daar moeten we naartoe. Zoals we al tijdens de behandeling in de Kamer hebben gezegd, behelst het wetsvoorstel dat uitsluitend en verplicht digitaal wordt gegaan nadat een zekere transitie heeft plaatsgevonden. We doen die transitie op een heel nette manier. Daar hebben we zeer ruim de tijd voor genomen. Uiteindelijk wordt het digitaal, maar we gaan het pas doen zodra het kan. Tussentijds zijn wij voorzichtig, we doen het stapje voor stapje. We doen in eerste instantie de kritieke dingen nog niet. Dat is het voorstel.

De heer **Bashir** (SP):
Het lijkt mij logisch dat men mensen die bellen erop kan wijzen dat ze iemand om hulp kunnen vragen. Ik vind niet dat die mensen aan een soort verhoor moeten worden onderworpen. In de brief van de staatssecretaris staat dat mensen moeten aangeven dat ze geen computer, geen vrienden en geen familie hebben. Ik vind dat echt te ver gaan. Ik vind dat de staatssecretaris ruimhartiger moet zijn. Ik zou zeggen: omarm nu de motie op stuk nr. 24!

Staatssecretaris **Wiebes**:
Ik heb het advies op de motie gegeven. De heer Bashir moet vooral niet de toezeggingen vergeten die ik in dat kader heb gedaan.

De heer **Van Vliet** (Van Vliet):
Alles wat de staatssecretaris zegt, komt overeen met de strekking van mijn motie. De staatssecretaris vindt de motie alleen iets te strak geformuleerd. Die strakke formulering is juist bedoeld om het te hebben over die allerlaatste groep. Dat is de groep waar de staatssecretaris het volgens mij ook over heeft. Ik ben de motie positief begonnen met de overweging dat het een goede zaak is dat het berichtenverkeer tussen de Belastingdienst en belastingplichtigen langs wettelijke weg is gedigitaliseerd en dat we daarmee door

moeten gaan. Laten we nu die handreiking doen aan die allerlaatste groep, zodat zij weten dat er uiteindelijk iets voor hen geregeld wordt. Dat is alles. Volgens mij zijn wij het helemaal eens. Dus in het kader van het jaareinde zou ik zeggen: staatssecretaris, doe nu maar een keer oordeel Kamer alsjeblief!

Staatssecretaris **Wiebes**:
Een soort kerstgedachte over de motie op stuk nr. 25! Wat we ook zouden kunnen doen, is het volgende. Ik doe de toezegging aan de heer Van Vliet dat wij op een verantwoorde manier ruimhartig zijn in het leveren van maatwerk om voor die mensen voor wie dat aantoonbaar tot vastlopen zou leiden, nog enige tijd iets op papier te doen. Dan kan hij de motie intrekken en tevreden zijn met deze toezegging. En dan hoef ik ook niets te ontraden. Dan hebben we een haarscherpe understanding over wat de toezegging is.

De **voorzitter**:
Eens even kijken of de kerstgedachte leeft bij de heer Van Vliet.

De heer **Van Vliet** (Van Vliet):
De kerstgedachte leeft. Ik houd de motie aan. Dat in ieder geval.

De **voorzitter**:
Op verzoek van de heer Van Vliet stel ik voor, zijn motie (34196, nr. 25) aan te houden.

Daartoe wordt besloten.

De **voorzitter**:
Tot zover dit debat. We stemmen straks over de drie moties. Ik zie dat de heer Omtzigt nog iets wil zeggen. Kort en puntig graag!

De heer **Omtzigt** (CDA):
Ik heb nog een feitelijke vraag. Hoeveel mensen kunnen een naheffing verwachten als gevolg van de Pechtoldheffing? Wat zijn de aantallen? Kunnen wij die informatie nog even schriftelijk krijgen?

Staatssecretaris **Wiebes**:
Een heffing met een dergelijke naam ken ik niet. Volgens mij staat in de brief dat wij het aantal mensen dat de door de heer Omtzigt bedoelde naheffing krijgt, niet kunnen inschatten, omdat wij … Even denken. Ik kan nu geen getallen noemen.

De heer **Omtzigt** (CDA):
U hebt in het debat gezegd dat die getallen er waren. Wellicht kunt u nog even zoeken om te kijken of u die wel kunt geven in het reces.

Staatssecretaris **Wiebes**:
Het klopt dat ik eerder heb gezegd dat ik naar de getallen zou zoeken. Dit is weer een goede vraag van de heer Omtzigt!

De heer **Omtzigt** (CDA):
Als u ze zoekt, doet u dat dan na kerst. U moet volgende week immers nog naar de Eerste Kamer en u moet daarna even uitrusten.

Staatssecretaris **Wiebes**:
Ik zoek de hele kerstvakantie naar de getallen.

De heer **Omtzigt** (CDA):
Nee, gewoon vanaf 1 januari. Gewoon even zoeken en dan komen ze wel.

De **voorzitter**:
Als u ze vindt, onder welke kerstboom dan ook!

Staatssecretaris **Wiebes**:
Als ik ze vind, dan breng ik ze.

De beraadslaging wordt gesloten.

De **voorzitter**:
Tot zover dit debat en tot zover ook onze parlementaire activiteiten van dit jaar. Ik bedank de staatssecretaris voor zijn aanwezigheid. Hij is zo vriendelijk om straks aanwezig te zijn bij de stemmingen. Dat waarderen wij zeer. Die stemmingen zullen over een uur plaatsvinden. Dat is om 20.30 uur. Wij gaan eerst nog even schorsen voor het diner.

De vergadering wordt van 19.32 uur tot 20.30 uur geschorst.

Voorzitter: Arib